

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
Πολυτεχνείου Κρήτης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ  
2012

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
Πολυτεχνείου Κρήτης**

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2012

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :**  
**Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης**  
**του Πολυτεχνείου Κρήτης**

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια του αναβαθμισμένου ρόλου της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.), περιλαμβάνεται η πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για την κατάσταση που επικρατεί σε Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.

Η υπηρεσία ξεκίνησε μια πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν ήταν και η **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

<http://www.mopab.gr/>

Ευχαριστώ το Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, τον ειδικό πληροφορικής Σάββα Δημητριάδη για την συμβολή του στην ορθή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Βάσης, με την οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα, καθώς και όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

Δρ. Γιώργος Κ. Ζάχος  
Διευθυντής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων  
Υπεύθυνος ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

### **Το Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης** αποτελείται από 25 ερωτήσεις.

Η έρευνα αυτή επιχειρεί να αξιολογήσει τη Βιβλιοθήκη λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των χρηστών. Στην έρευνα συμμετείχαν φοιτητές τόσο των Θετικών, όσο και των Θεωρητικών επιστημών, που προέρχονται από όλα τα έτη φοίτησης, μέλη Δ.Ε.Π. από τις περισσότερες Σχολές, Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

**A.** Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητα τους και τη Σχολή στην οποία ανήκουν.

**B.** Στη συνέχεια μέσα από ένα σύντομο ερωτηματολόγιο εξετάζεται ο βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της από τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

**Q3.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;»

**Q4.** «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

**Q5.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

**Q6.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;»

**Γ.** Ακολούθως επιχειρήθηκε να εξεταστεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

**Q7.** «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία;»

**Q8.** «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά;»

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);»

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;»

Δ. Έπειτα, επιχειρήθηκε να εξεταστεί η συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών. Τέθηκαν τα ακόλουθα ερωτήματα :

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q23. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

Ε. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση, ενώ τους δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν οτιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια εξαβάθμια κλίμακα, η οποία βασίστηκε στην κλίμακα Likert. Οι χρήστες μπορούσαν να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ**

<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα Πολύ</b>	<b>Δε γνωρίζω- Καμία Απάντηση</b>
----------------	-------------	---------------	-------------	------------------	---

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 53 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

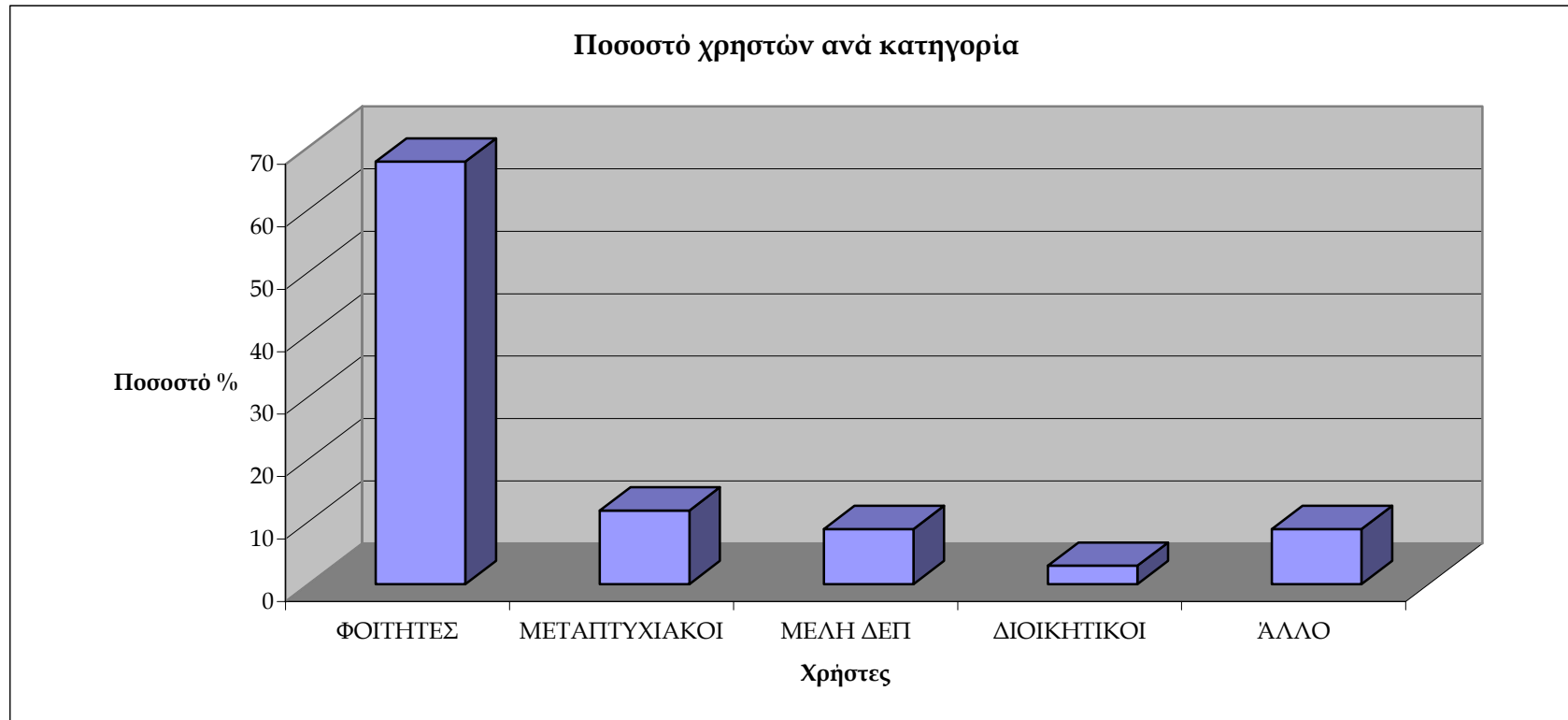
### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός Φοιτητής, Μεταπτυχιακός Φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 50,9% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 37,7% Μεταπτυχιακοί, το 3,77% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 5,66% και 1,89% αντίστοιχα. Σημειώνεται η μικρή συμμετοχή χρηστών στις κατηγορίες «Μέλη Δ.Ε.Π.», «Διοικητικοί» και «Άλλο». Ιδίως στην κατηγορία «Άλλο» συμμετείχε στην έρευνα μόνο ένας χρήστης με αποτέλεσμα να καθορίζει αποκλειστικά τα ποσοστά της κατηγορίας του. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

<b>ΧΡΗΣΤΕΣ</b>	<b>Ποσοστό επί τοις %</b>
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	50,9%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	37,7%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	3,77%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	5,66%
ΆΛΛΟ	1,89%
ΣΥΝΟΛΟ	100%

**ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**





## **B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης**

### **Q3. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης**

Η ερώτηση αφορά στο βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν «αρκετά» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης σε ποσοστό 29,6%. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 55,6%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 7,41%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» και «καθόλου» (από 3,7%).

Αναφορικά με τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» είναι 50% και ακολουθούν οι επιλογές «καθόλου» και «πολύ» που έλαβαν 20% και 15% αντίστοιχα.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. που συμμετείχαν δήλωσαν «καθόλου», όπως και το 66,7% των Διοικητικών Υπαλλήλων. Οι υπόλοιποι Διοικητικοί επέλεξαν το «λίγο» σε ποσοστό 33,3%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

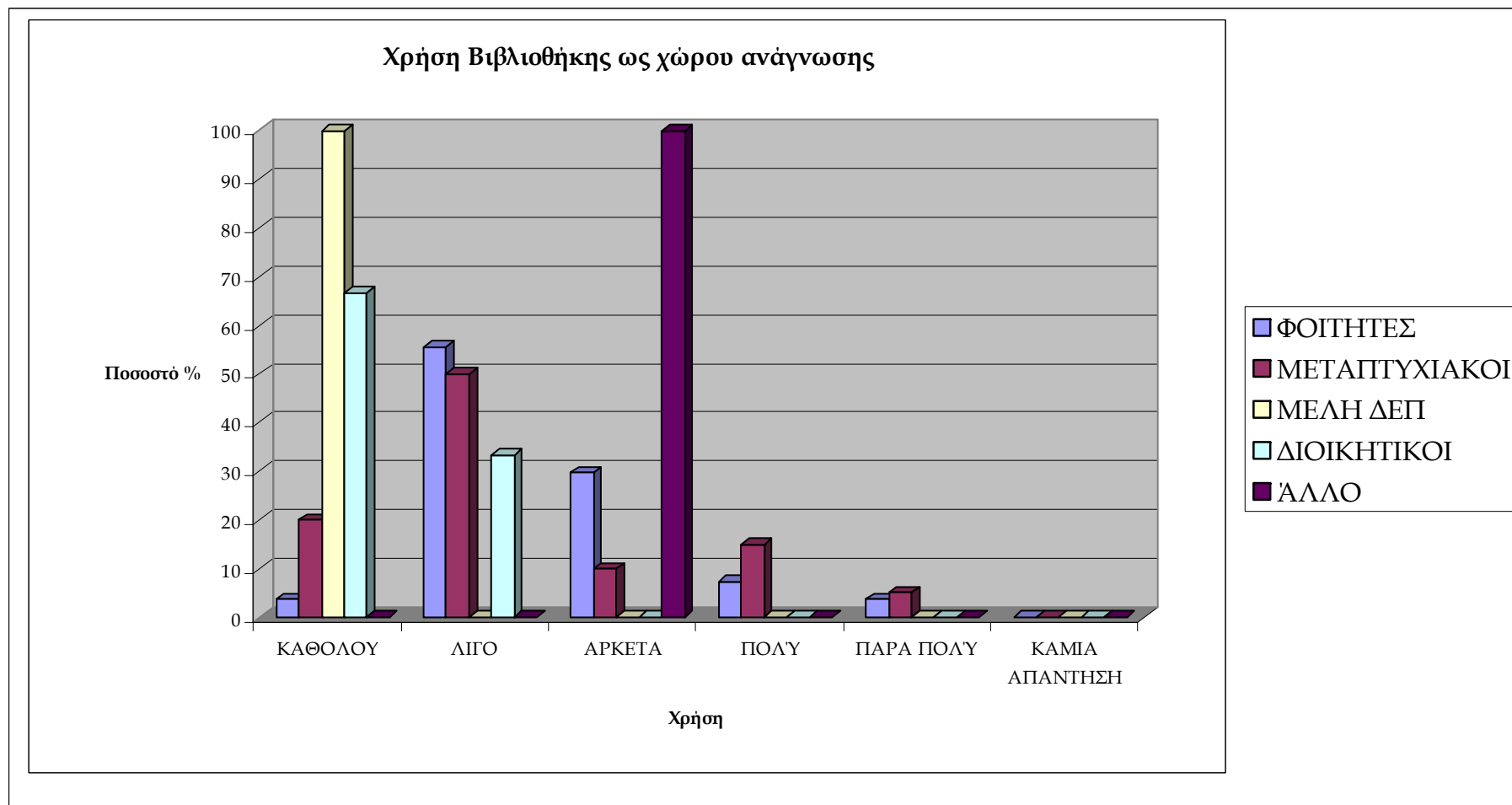
**Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης**

	<b>ΚΑΘΟΛΟΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΑΡΚΕΤΑ</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ</b>	<b>Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ</b>
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	55,6%	29,6%	7,41%	3,7%	0%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	20%	50%	10%	15%	5%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	66,7%	33,3%	0%	0%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	17%	49,1%	20,8%	9,43%	3,77%	0%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 17% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 49,1% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 20,8% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πέρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 9,43% και 3,7% αντίστοιχα. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι ένα σημαντικό ποσοστό - περισσότερο από 66% - των χρηστών της Βιβλιοθήκης δε χρησιμοποιεί αρκετά τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης.

Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



#### Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 44,4%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 33,3% και το «πολύ» το 11,1%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» (7,41%) και «καθόλου» (3,7%).

Διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» και «λίγο» φτάνει το 40% και ακολουθεί η επιλογή «πολύ» (20%).

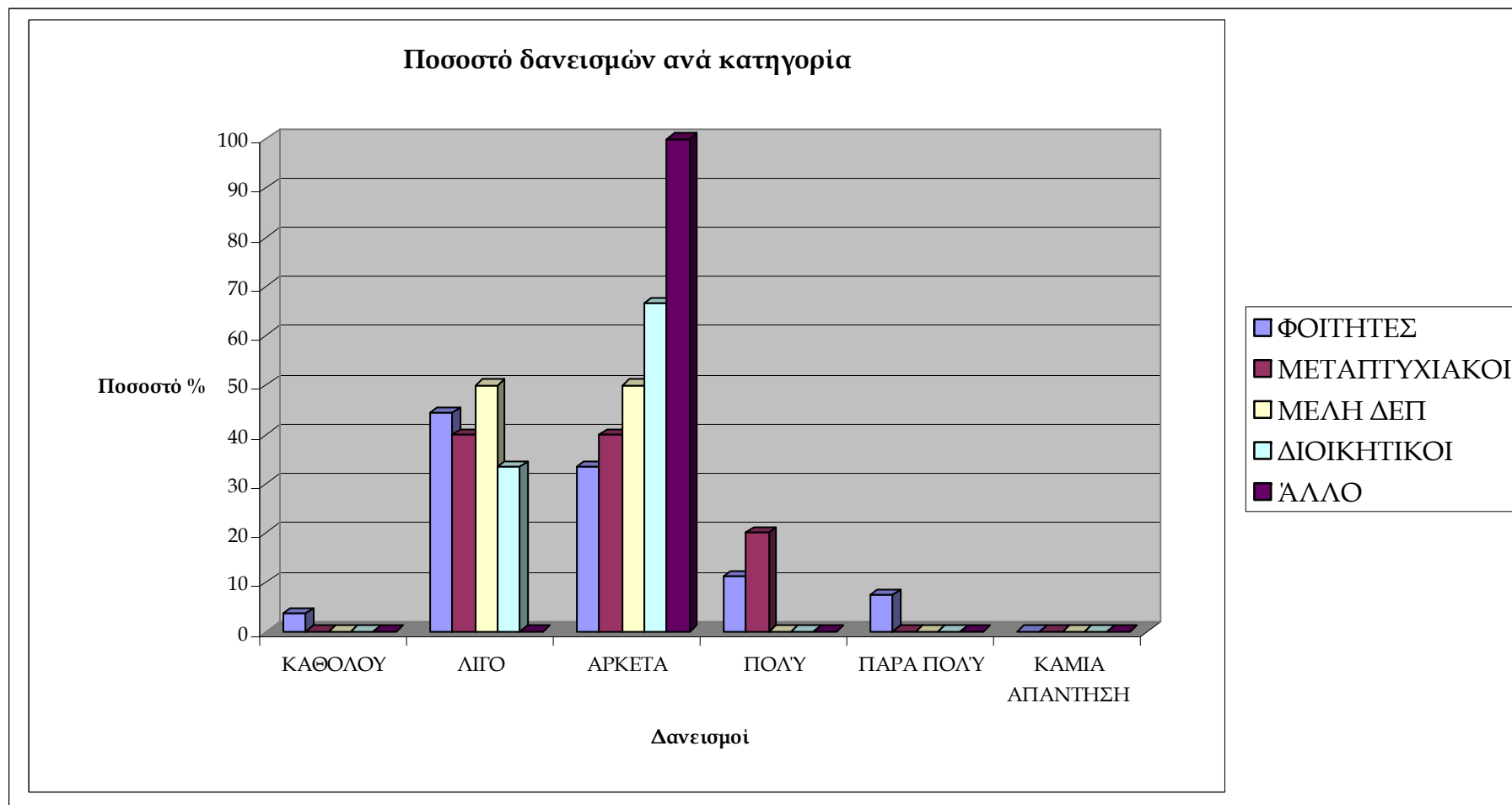
Στα μέλη Δ.Ε.Π. οι απαντήσεις μοιράστηκαν μεταξύ «λίγο» και «αρκετά» με ποσοστό 50%. Τις ίδιες απαντήσεις επέλεξαν και οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δίνοντας όμως 33,3% στο «λίγο» και 66,7% στο «αρκετά». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	44,4%	33,3%	11,1%	7,41%	0%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	40%	40%	20%	0%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	50%	50%	0%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	33,3%	66,7%	0%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>1,89%</b>	<b>41,5%</b>	<b>39,6%</b>	<b>13,2%</b>	<b>3,77%</b>	<b>0%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι πάνω από το 56% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



## Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 29,6%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 25,9% και τα «πολύ», «πέρα πολύ» και «καθόλου» από 14,8%.

Αρκετά διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 45% και ακολουθούν οι επιλογές «πέρα πολύ» (30%), «πολύ» (15%) και «λίγο» και «δε γνωρίζω» (από 5%).

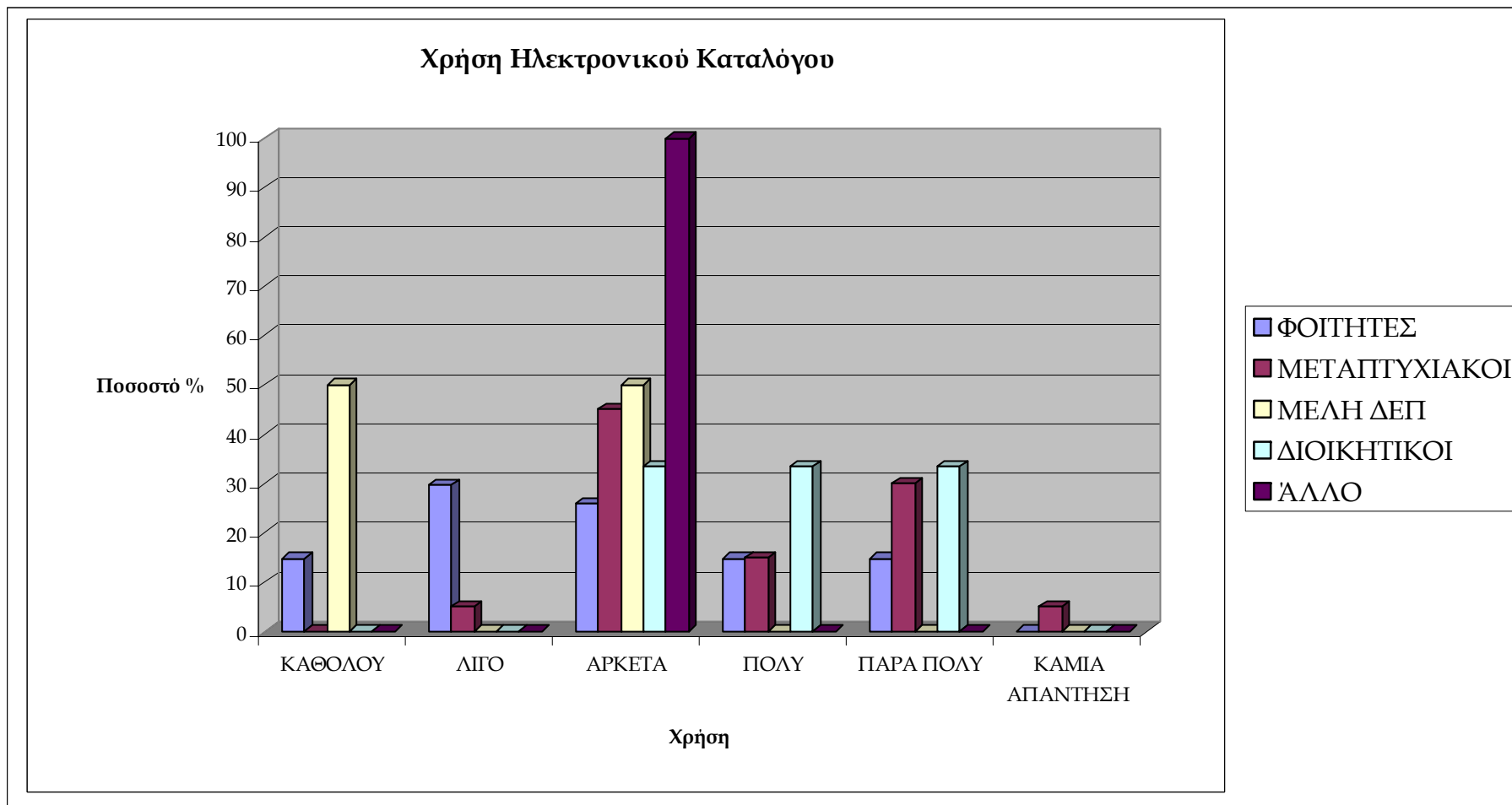
Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. κατανεμήθηκαν κατά 50% στο «καθόλου» και το «αρκετά», ενώ των Διοικητικών Υπαλλήλων στις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» με ποσοστό 33,3%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	14,8%	29,6%	25,9%	14,8%	14,8%	0%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	5%	45%	15%	30%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	50%	0%	50%	0%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>9,43%</b>	<b>17%</b>	<b>35,8%</b>	<b>15,1%</b>	<b>20,8%</b>	<b>1,89%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 71,7% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



## Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «καθόλου» με 33,3%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 29,6% και το «αρκετά» το 18,5%. Χαμηλό είναι το ποσοστό όσων επέλεξαν «πολύ» (14,8%), ενώ κανείς δε διάλεξε το «πέρα πολύ». Συνακόλουθα, ένα συνολικό ποσοστό πάνω από 62% των φοιτητών δήλωσε πως δε χρησιμοποιεί ιδιαίτερα τις Ηλεκτρονικές Πηγές. Το γεγονός αυτό, σε συνάρτηση και με την ερώτηση για τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου φανερώνει πως δεν έχουν προσαρμοστεί στη σύγχρονη ηλεκτρονική πραγματικότητα.

Αρκετά διαφορετικά είναι πάλι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πέρα πολύ» και «αρκετά» φτάνει το 30% και το 25% αντιστοίχα. Το «πολύ» έλαβε 20% και από 10% πήραν οι απαντήσεις «λίγο» και «καθόλου». Ένα 5% δεν απάντησε ή επέλεξε το «δε γνωρίζω».

Ποσοστό 50% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές «πέρα πολύ», αλλά το υπόλοιπο 50% δεν απάντησε. Οι Διοικητικοί απάντησαν κατά 33,3% «αρκετά» και κατά 66,7% «πέρα πολύ».

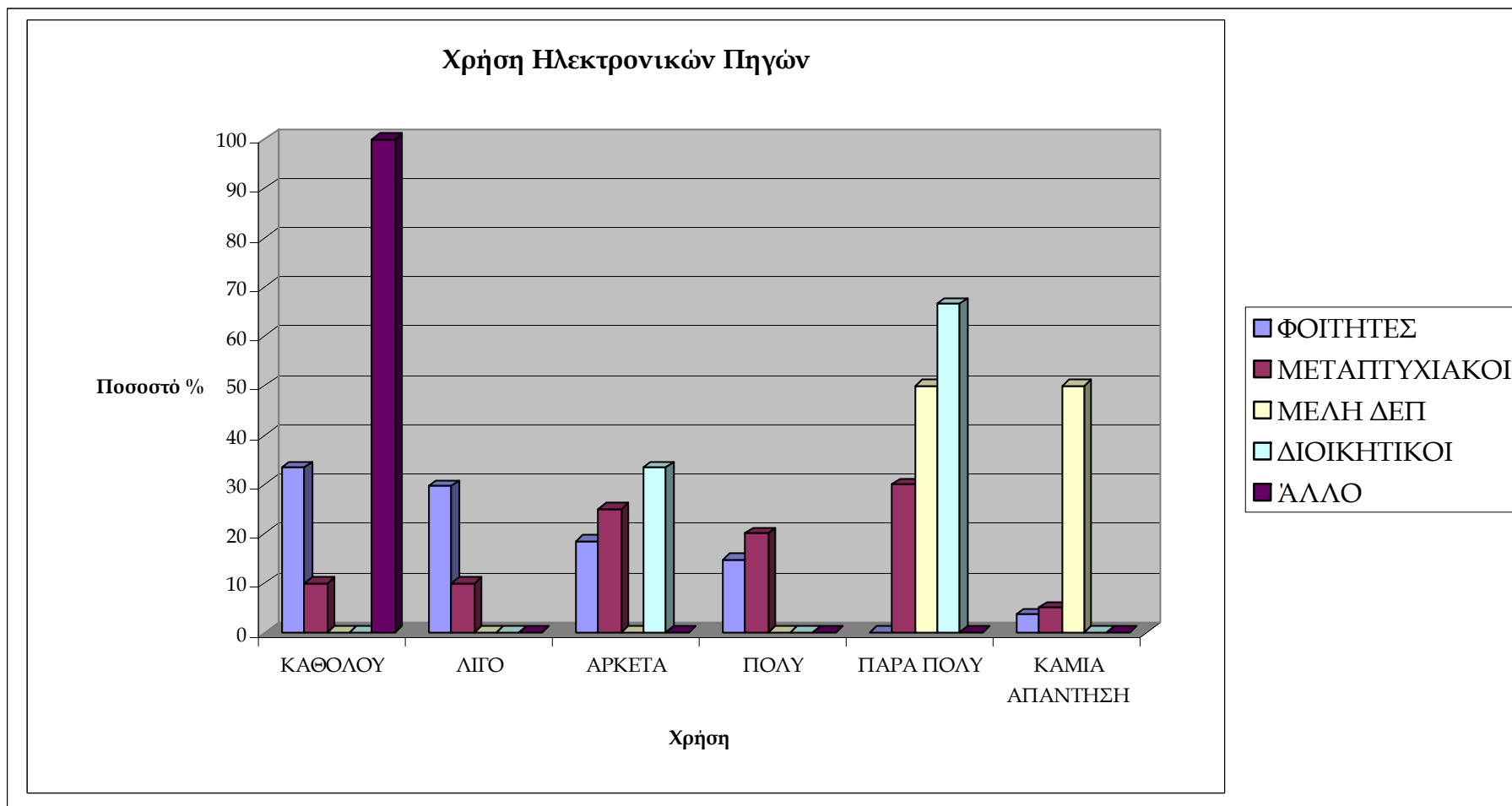
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	33,3%	29,6%	18,5%	14,8%	0%	3,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	10%	10%	25%	20%	30%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	0%	50%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>22,6%</b>	<b>18,9%</b>	<b>20,8%</b>	<b>15,1%</b>	<b>17%</b>	<b>5,66%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι πάνω από το 52% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Εντούτοις, αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν έχει εξοικειωθεί καθόλου μαζί τους (ποσοστό 33,3%). Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ





## Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

### Q7. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της σε Βιβλία. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 29,6% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 18,5% και το 11,1%. «Λίγο» δήλωσε το 25,9% και το 7,41% επέλεξε «καθόλου» ή δεν έδωσε απάντηση.

Πιο ευχαριστημένοι φαίνονται οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Η πλειοψηφία δηλώνει «αρκετά» ευχαριστημένη (40%), ενώ το 20% «πολύ». Εντούτοις, το 35% επέλεξε «λίγο» κι ένα 5% δεν απάντησε ή διάλεξε το «δε γνωρίζω».

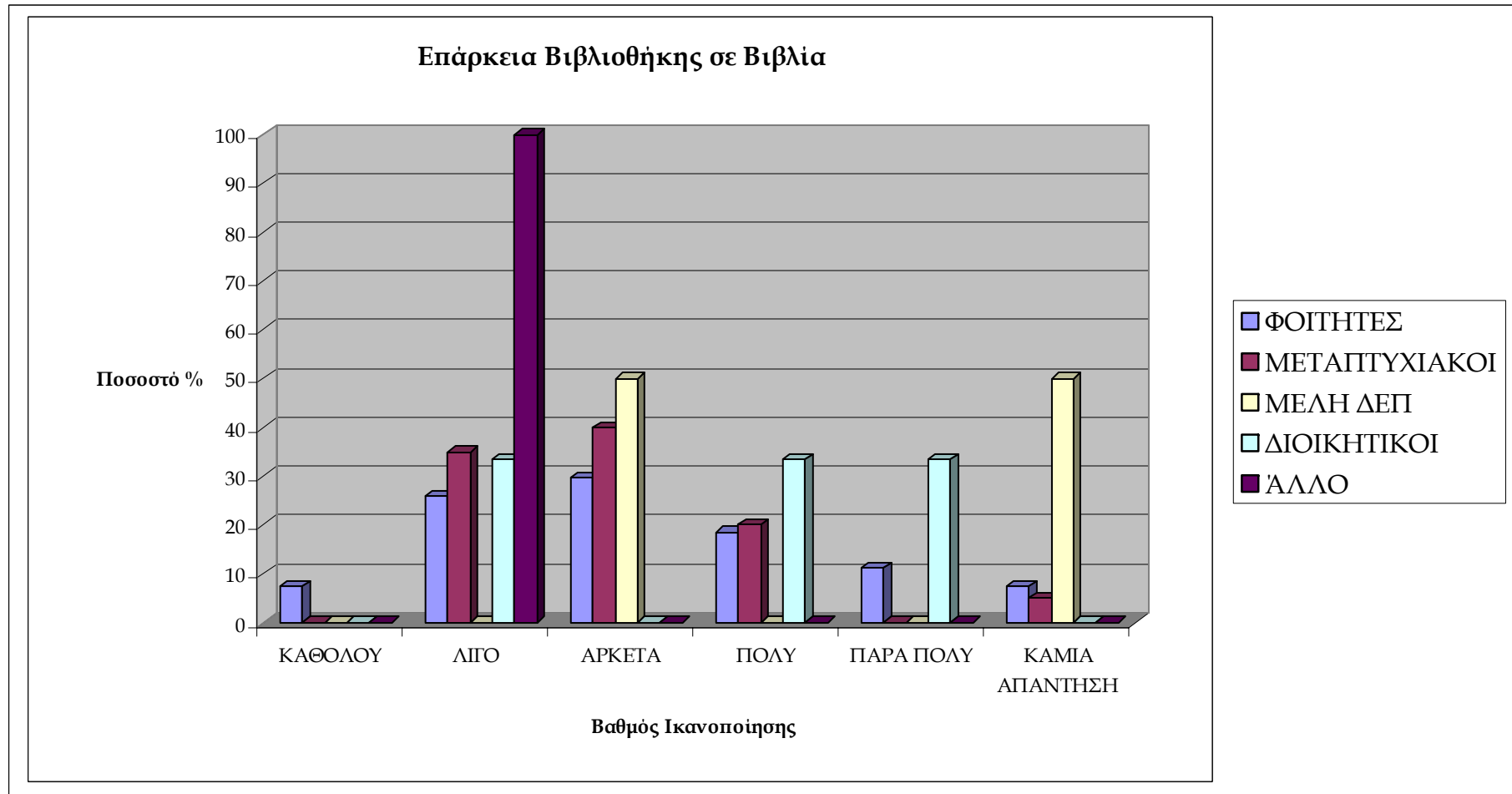
Μεταξύ «δε γνωρίζω» και «αρκετά» (50%) μοιράστηκαν οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την επάρκεια σε βιβλία, ενώ οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 33,3%. Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	7,41%	25,9%	29,6%	18,5%	11,1%	7,41%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	35%	40%	20%	0%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	100%	0%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,77%</b>	<b>30,2%</b>	<b>32,1%</b>	<b>18,9%</b>	<b>7,55%</b>	<b>7,55%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα ποσοστό 58,55% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 6 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ



### Q8. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 22,2% «λίγο» και «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 14,8% και το 7,41%. Σημαντικό ποσοστό χρηστών δεν απάντησε ή επέλεξε ότι δε γνωρίζει (29,6%).

Ισορροπημένες εμφανίζονται οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι επιλογές «δε γνωρίζω» 35%, «λίγο» (25%) «πολύ» (20%) και «αρκετά» (15%).

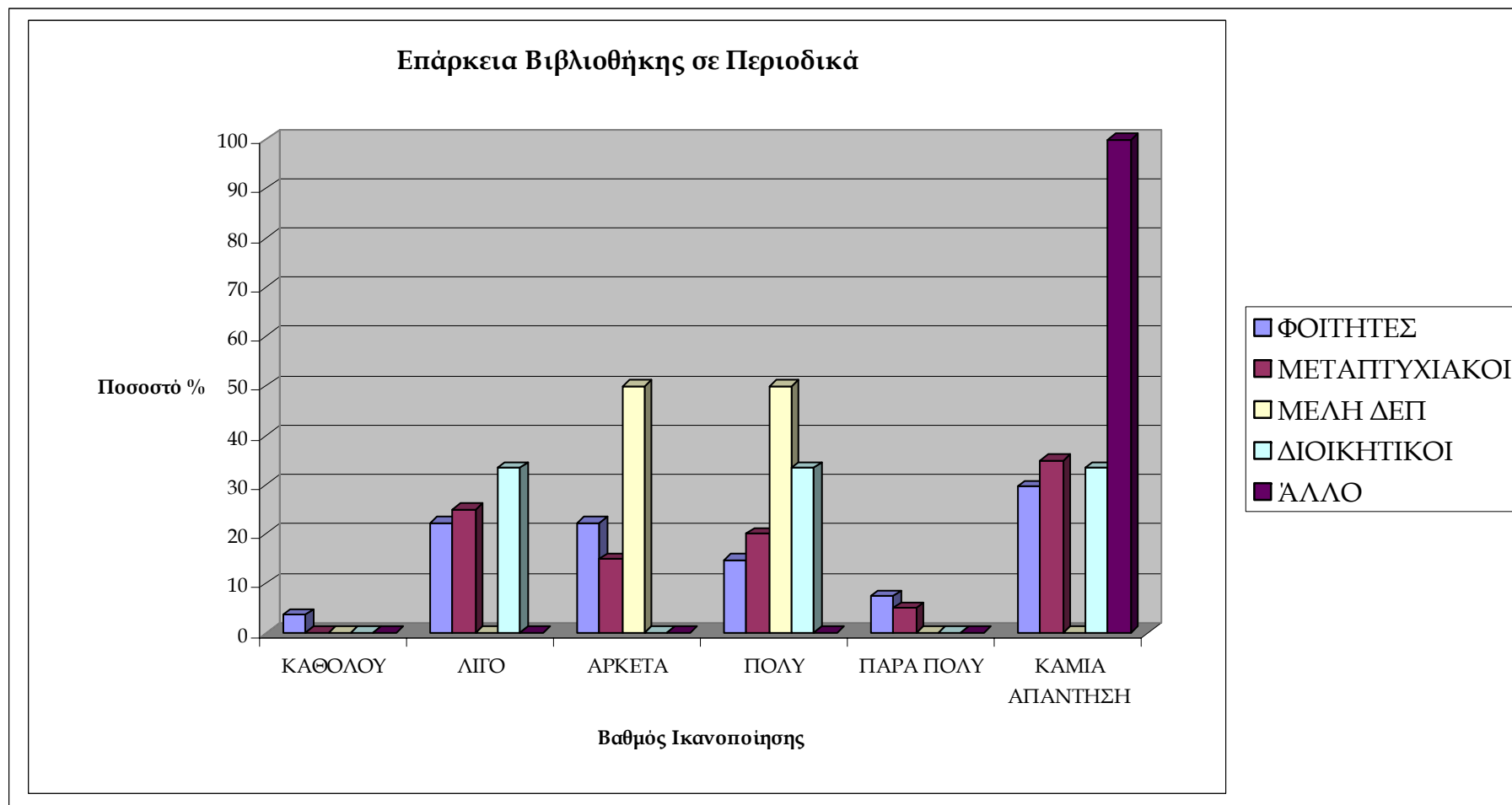
Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την επάρκεια σε περιοδικά κατανεμήθηκαν από 50% στις επιλογές «αρκετά» και «πολύ», ενώ οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «λίγο» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 33,3%. Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	22,2%	22,2%	14,8%	7,41%	29,6%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	25%	15%	20%	5%	35%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	50%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	33,3%	0%	33,3%	0%	33,3%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>1,89%</b>	<b>22,6%</b>	<b>18,9%</b>	<b>18,9%</b>	<b>5,66%</b>	<b>32,1%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι περίπου το 43,46% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 32,1% ότι δε γνωρίζει, πιθανότατα επειδή δεν είναι εξοικειωμένο με το αντικείμενο και δεν τα χρησιμοποιεί. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



### Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 33,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 22,2% και το 3,7%. «Λίγο» και «καθόλου» επέλεξε από 14,8%.

Αρκετά θετικές εμφανίζονται οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι επιλογές «πολύ» (50%) και «πάρα πολύ» (20%). «Αρκετά» ευχαριστημένο είναι το 15%, ενώ ποσοστό 10% δήλωσε «λίγο» και 5% «δε γνωρίζω».

Το 50% των μελών Δ.Ε.Π. είναι «πολύ» ευχαριστημένο και το υπόλοιπο είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν «αρκετά» ευχαριστημένοι κατά 33,3% και «πολύ» σε ποσοστό 67,7%.

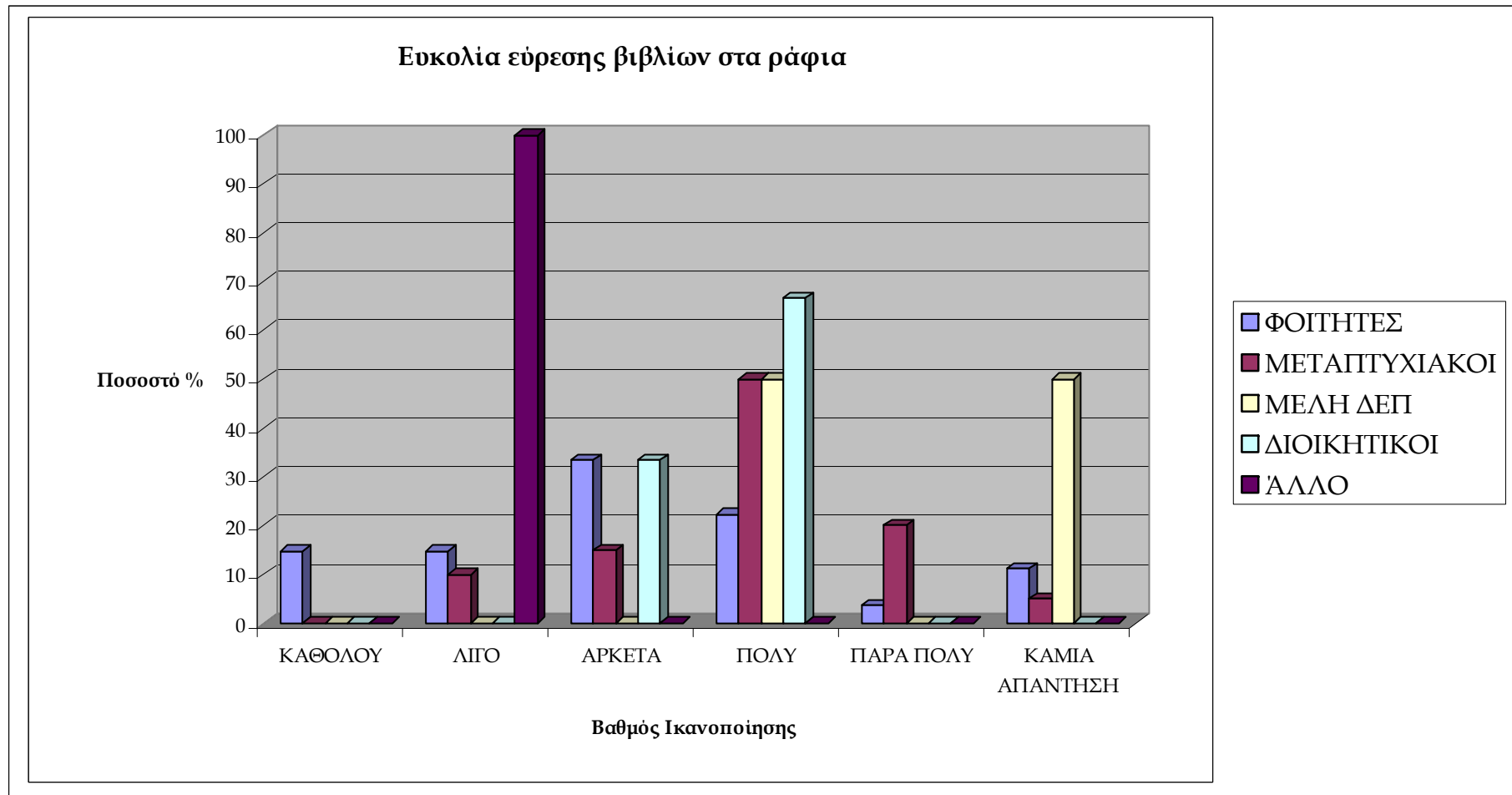
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	14,8%	14,8%	33,3%	22,2%	3,7%	11,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	10%	15%	50%	20%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	50%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	66,7%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	100%	0%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,55%</b>	<b>13,2%</b>	<b>24,5%</b>	<b>35,8%</b>	<b>9,43%</b>	<b>9,43%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι περίπου το 69,73% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



### Q10. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q10 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 18,5% «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένοι. «Λίγο» και «καθόλου» επέλεξαν αντίστοιχα από 25,9% και 7,41%. Ωστόσο, το μεγαλύτερο ποσοστό (29,6%) είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω». Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τις άλλες ερωτήσεις για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες παραπέμπει στην απουσία εξοικείωσης των φοιτητών με το ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (40%), «δε γνωρίζω» (20%), «λίγο» και «πάρα πολύ» (από 15%), ενώ το 10% επέλεξε το «πολύ».

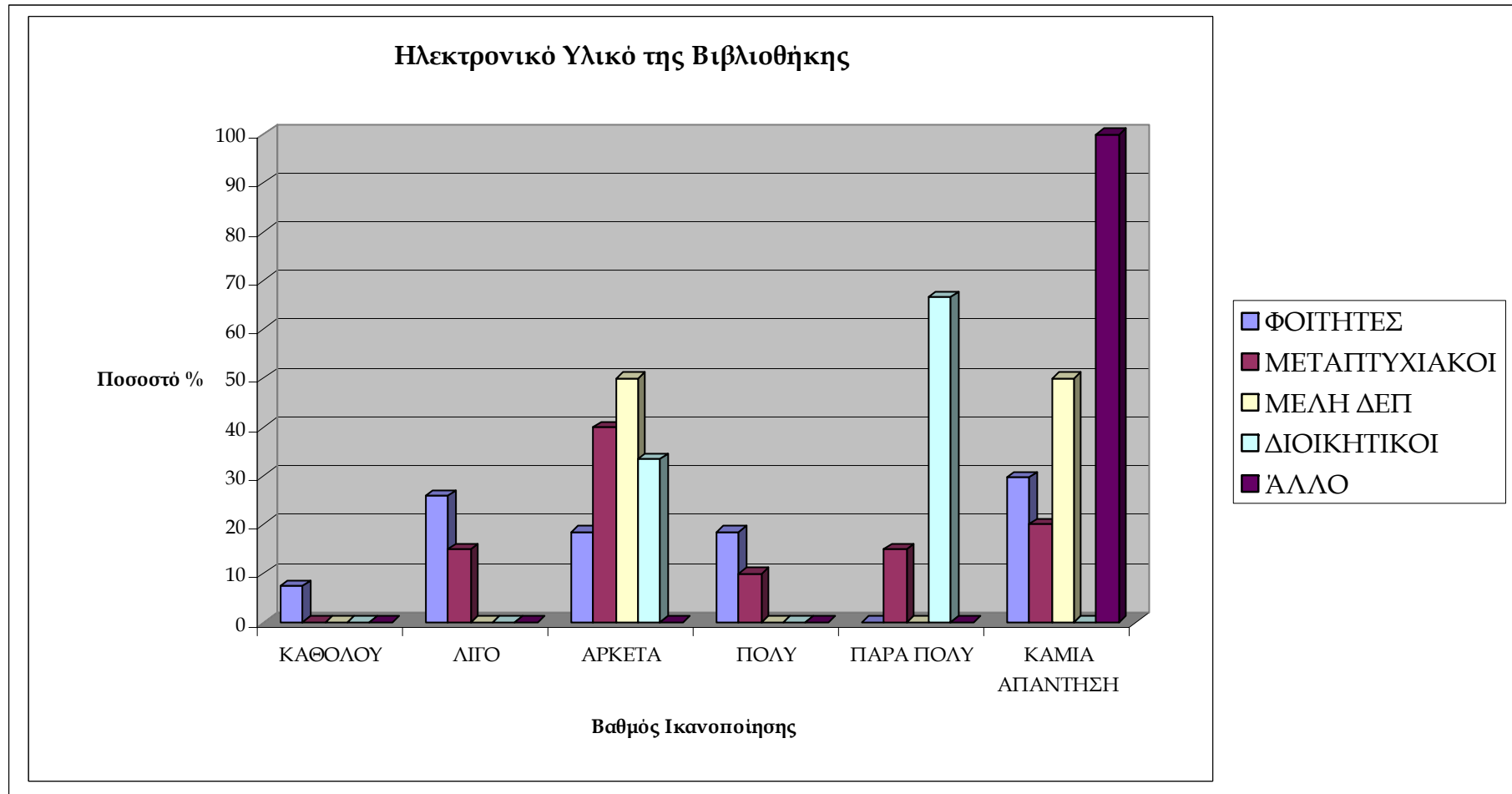
Τα μέλη Δ.Ε.Π. είτε επέλεξαν την απάντηση «αρκετά» και είτε το «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 50%, ενώ οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν «αρκετά» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 33,3% και 66,7% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	7,41%	25,9%	18,5%	18,5%	0%	29,6%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	15%	40%	10%	15%	20%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,77%</b>	<b>18,9%</b>	<b>28,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>9,43%</b>	<b>26,4%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 50,93% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό 26,4% που είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε ότι δε γνωρίζει φανερόντως έλλειψη εξοικείωσης με τη χρήση του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ





### Q11. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η ερώτηση 11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 14,8% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 33,3% και το 3,7%. Το «λίγο» έλαβε 22,2% και το «καθόλου» 11,1%.

Αρκετά θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ» (από 30%) και «πάρα πολύ» (25%).

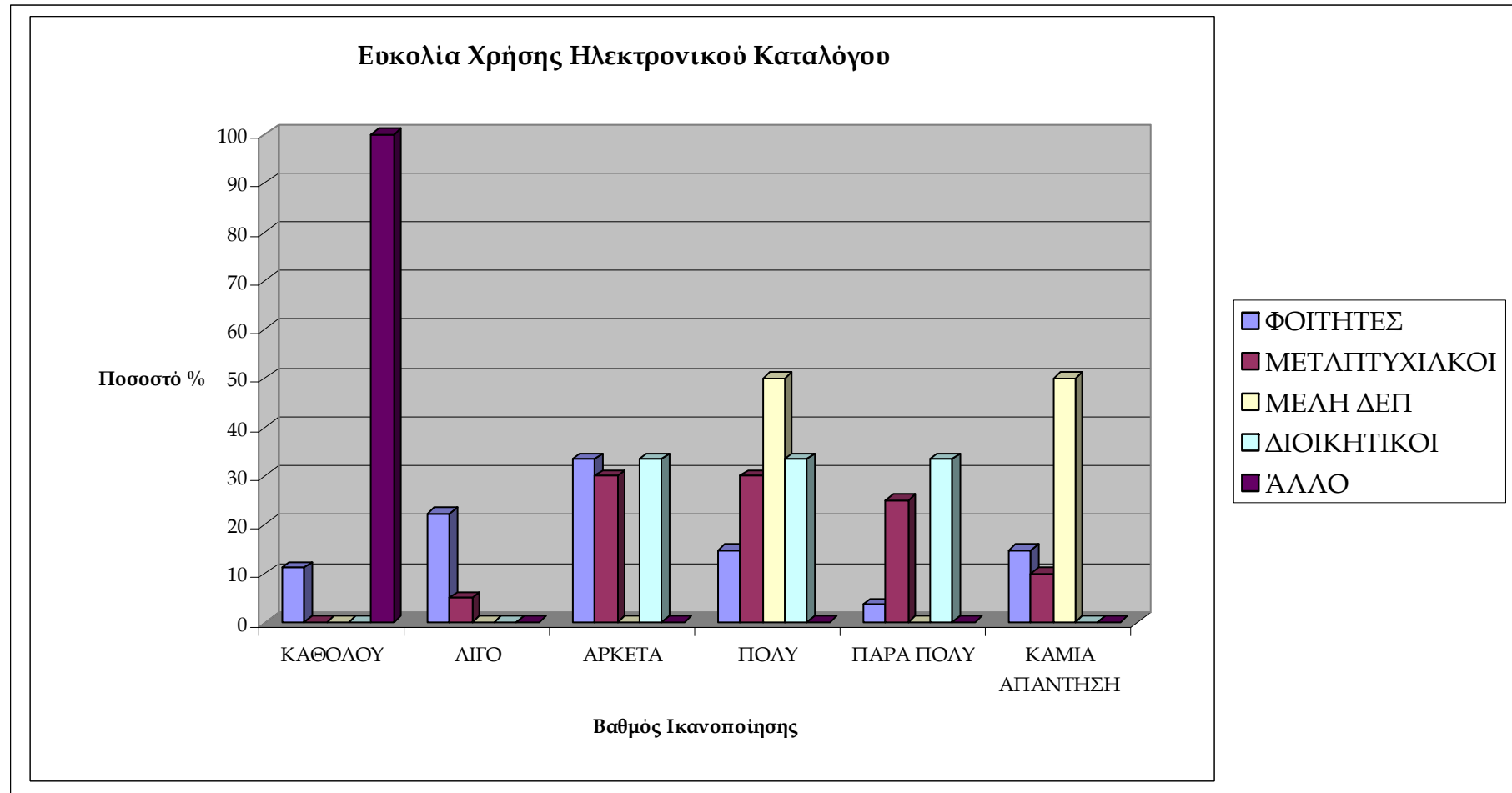
Τα μέλη Δ.Ε.Π. δηλώνουν κατά 50% «πολύ» ευχαριστημένα, ενώ οι Διοικητικοί Υπάλληλοι επέλεξαν τις απαντήσεις από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε ποσοστό 33,3%. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	11,1%	22,2%	33,3%	14,8%	3,7%	14,8%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	5%	30%	30%	25%	10%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	50%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,55%</b>	<b>13,2%</b>	<b>30,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>13,2%</b>	<b>13,2%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 66% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



## Q12. Όροι Δανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 40,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 22,2% και το 7,41% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 70,31%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (25%), «πολύ» (35%) και «πάρα πολύ» (20%) φέρνοντας το ποσοστό γενικής ικανοποίησης στο 80%.

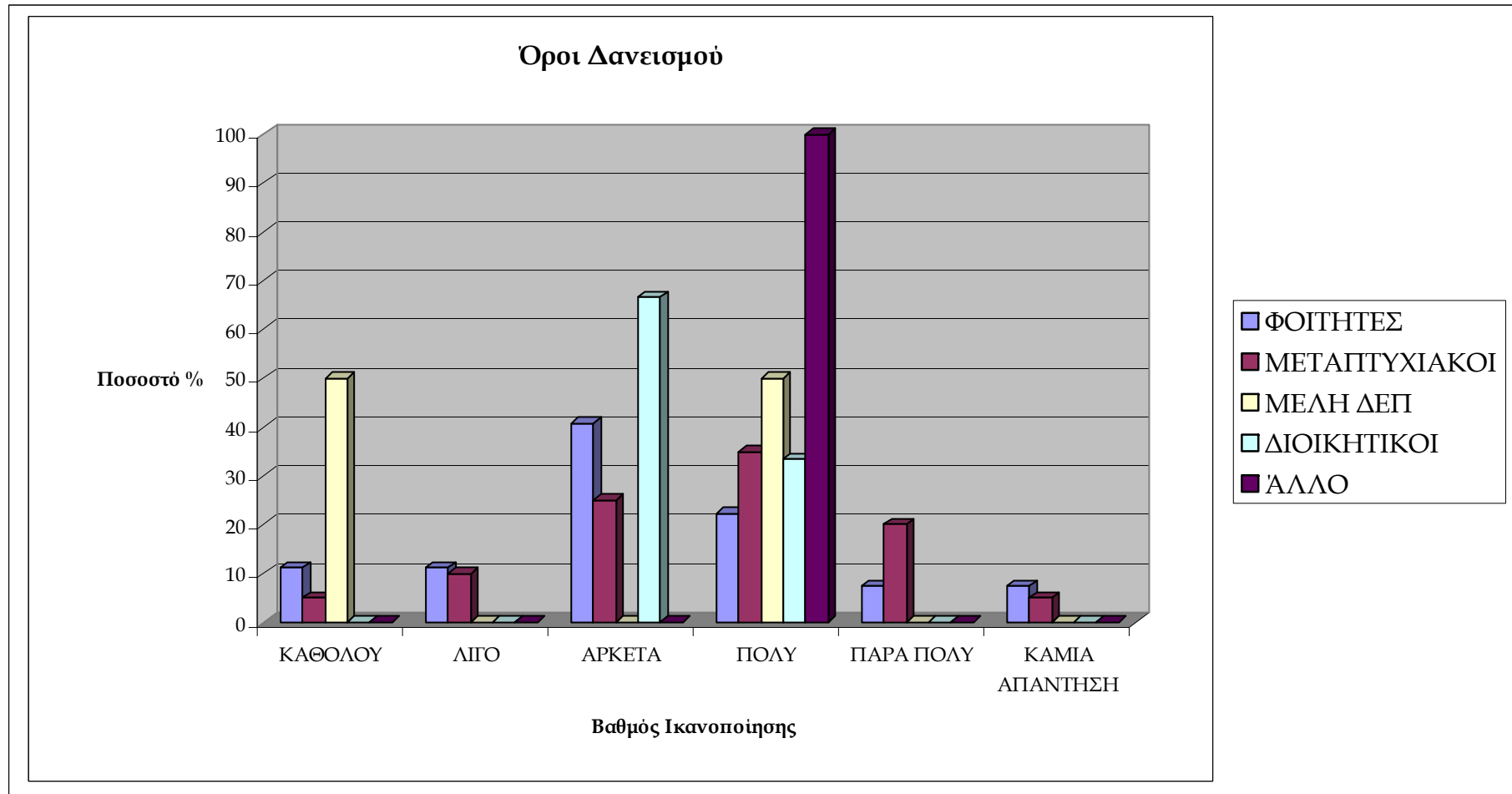
Από ποσοστό 50% έλαβαν οι απαντήσεις «καθόλου» και «πολύ» των μελών Δ.Ε.Π. Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν «αρκετά» (66,7%) και «πολύ» ευχαριστημένοι (33,3%). Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	11,1%	11,1%	40,7%	22,2%	7,41%	7,41%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5%	10%	25%	35%	20%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	50%	0%	0%	50%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	66,7%	33,3%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>9,43%</b>	<b>9,43%</b>	<b>34%</b>	<b>30,2%</b>	<b>11,3%</b>	<b>5,66%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 75,5% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: Όροι Δανεισμού



### Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 44,4% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν από 14,8% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 74%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (35%), «πολύ» (30%) και «πέρα πολύ» (20%).

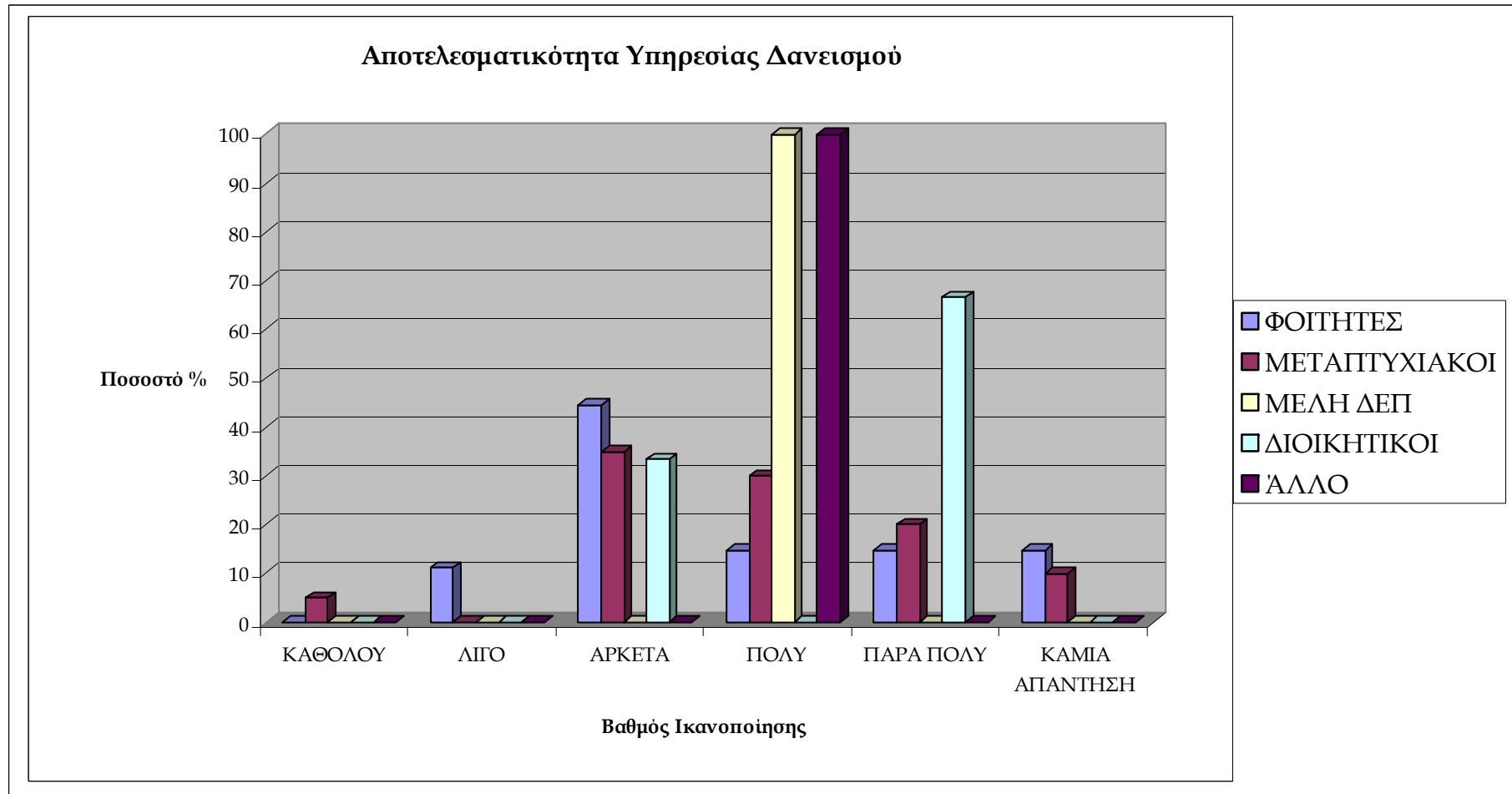
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν αποκλειστικά το «πολύ» και οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δήλωσαν «αρκετά» και «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 33,3% και 67,7% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	11,1%	44,4%	14,8%	14,8%	14,8%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5%	0%	35%	30%	20%	10%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>1,89%</b>	<b>5,66%</b>	<b>37,7%</b>	<b>24,5%</b>	<b>18,9%</b>	<b>11,3%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,1% σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



#### Q14. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 14,8% «πάρα πολύ» και κατά 22,2% «πολύ» ευχαριστημένοι. «Αρκετά» επέλεξε το 33,3%, ενώ 22,2% έλαβε η απάντηση «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (45%), «αρκετά» (30%) και «πάρα πολύ» (10%).

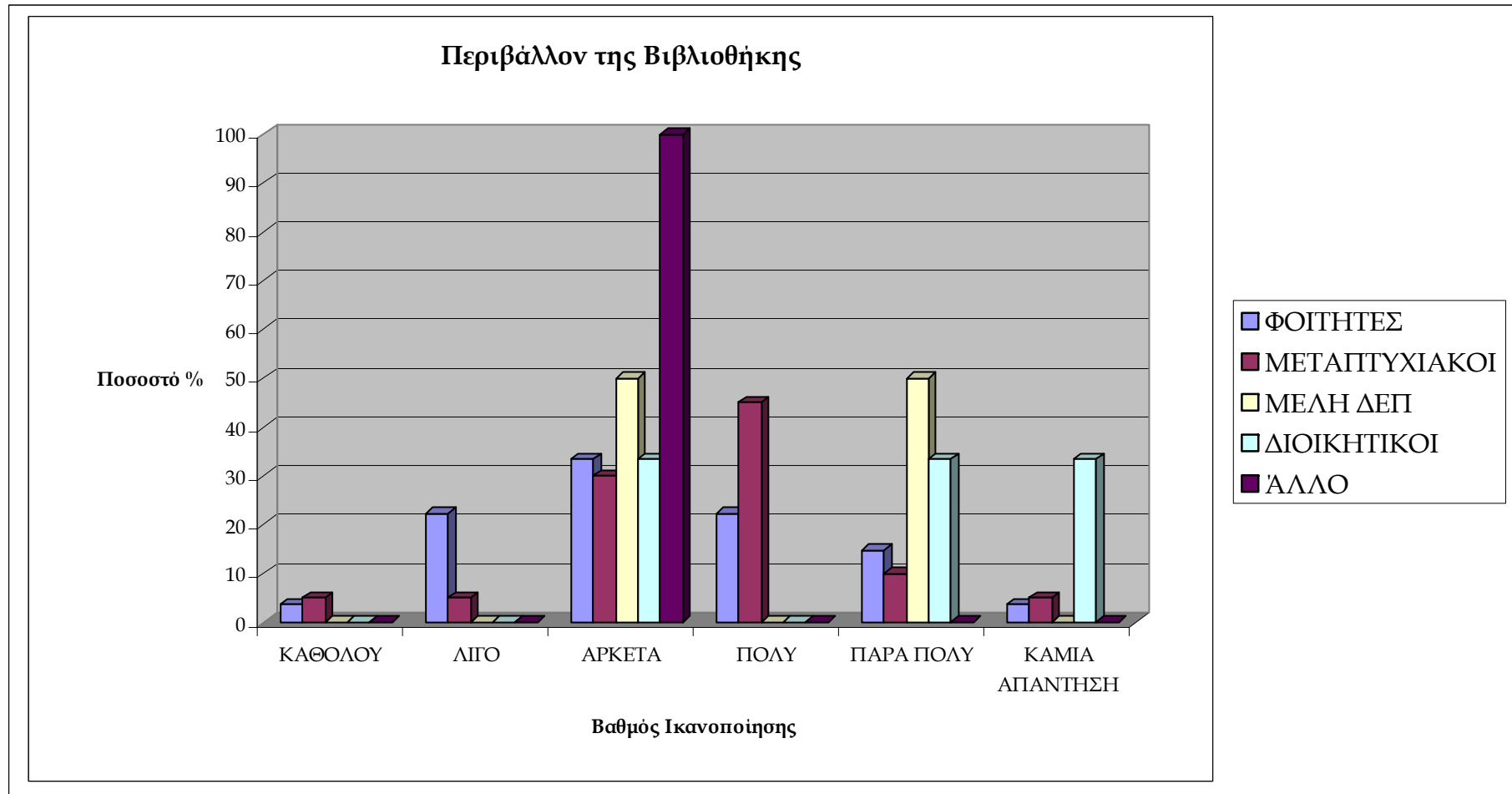
Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν από 50% «πάρα πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένα. Τις ίδιες απαντήσεις επέλεξαν και οι Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά σε ποσοστό 33,3%, ενώ ίδιο ποσοστό δεν απάντησε. Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	22,2%	33,3%	22,2%	14,8%	3,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5%	5%	30%	45%	10%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	0%	50%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	3,77%	13,2%	34%	28,3%	15,1%	5,66%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 77,4% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ





### Q15. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 18,5% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» επέλεξε ποσοστό 40,7% και «καθόλου» 18,5%. Χαμηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» με 7,41%, και «πάρα πολύ» με 3,7% φανερώνοντας ότι απαιτείται βελτίωση στον τομέα αυτό.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν «λίγο» (35%), ενώ «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένο εμφανίζεται το 25% και το 15% αντίστοιχα.

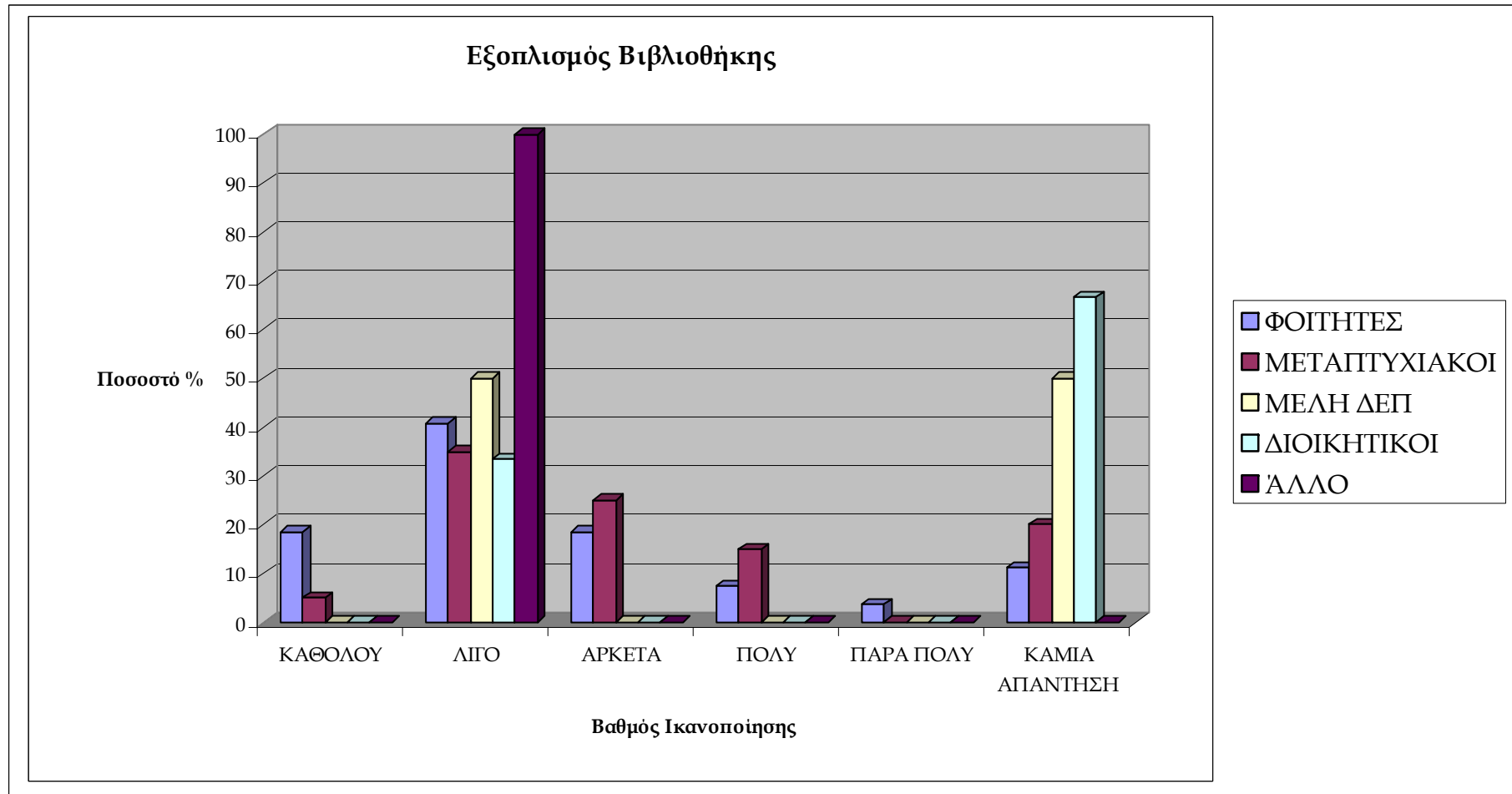
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν τα «λίγο» και καμία απάντηση/δε γνωρίζω σε ποσοστό 50%. Τις ίδιες επιλογές έκαναν και οι Διοικητικοί Υπάλληλοι, αλλά με ποσοστά 33,3% και 67,7% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	18,5%	40,7%	18,5%	7,41%	3,7%	11,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5%	35%	25%	15%	0%	20%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	50%	0%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	33,3%	0%	0%	0%	66,7%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	100%	0%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>11,3%</b>	<b>39,6%</b>	<b>18,9%</b>	<b>9,43%</b>	<b>1,89%</b>	<b>18,9%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση 30,22% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σηματοδοτώντας την ανάγκη λήψης μέτρων για τη βελτίωσή του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q16. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 51,9% «καθόλου» και κατά 25,9% «λίγο» ευχαριστημένοι σηματοδοτώντας την ανάγκη διεύρυνσής του.

Ανάλογες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν τις απαντήσεις «καθόλου» κατά 25%, «λίγο» κατά 35% και «αρκετά» κατά 20%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» (10%), «πολύ» (5%).

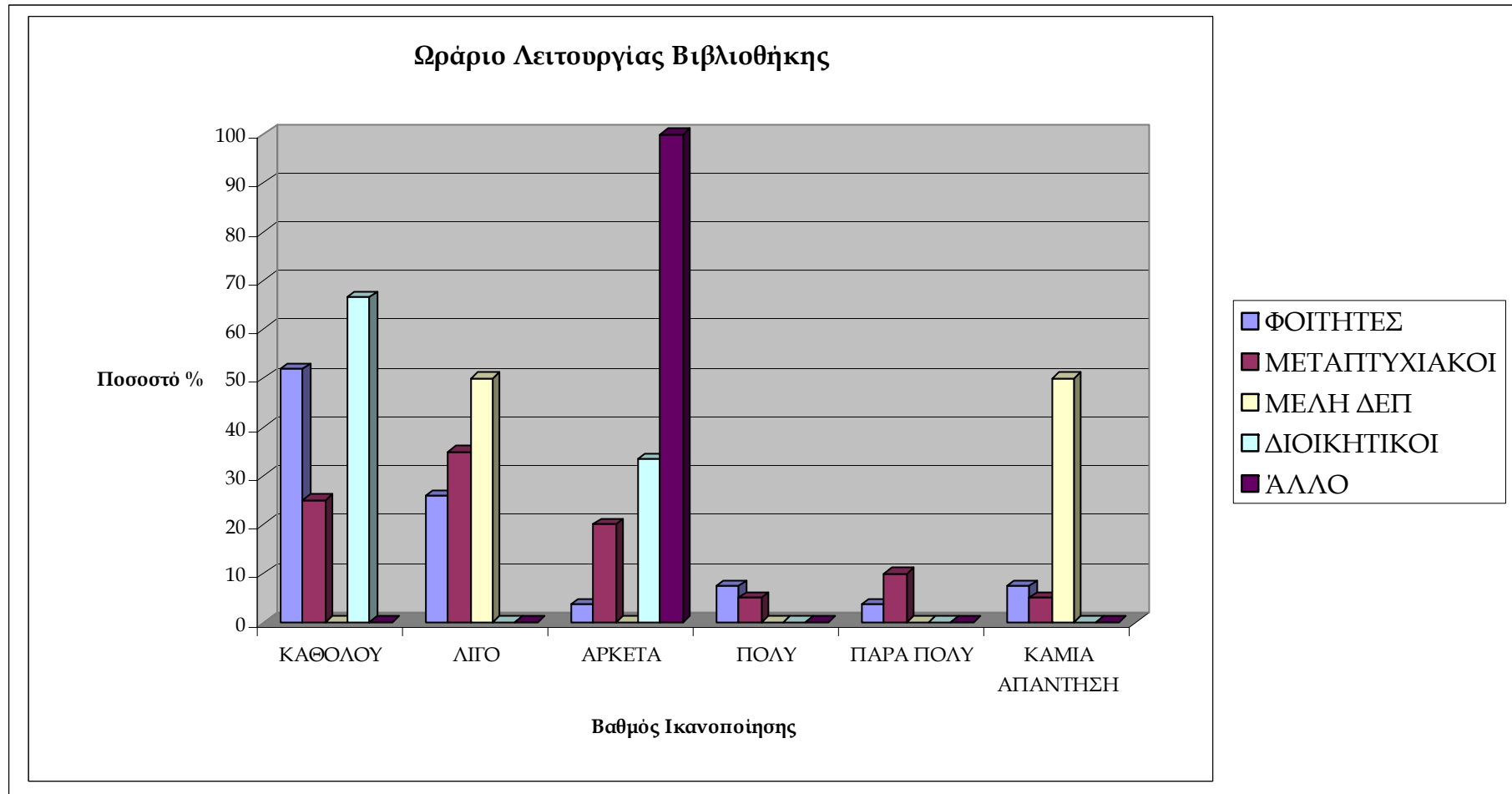
Παρόμοια είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% είναι «λίγο» ευχαριστημένο, ενώ το υπόλοιπο δεν απάντησε. Το 66,7% των Διοικητικών Υπαλλήλων δηλώνει «καθόλου» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	51,9%	25,9%	3,7%	7,41%	3,7%	7,41%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	25%	35%	20%	5%	10%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	50%	0%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	66,7%	0%	33,3%	0%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>39,6%</b>	<b>28,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>5,66%</b>	<b>5,66%</b>	<b>7,55%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 67,9% δηλώνει «λίγο» ή «καθόλου» ευχαριστημένο σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Επομένως, καθίσταται αναγκαία η διεύρυνσή του για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q17. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα υψηλά ποσοστά της απάντησης «δε γνωρίζω» σε όλες τις κατηγορίες χρηστών φανερώουν ότι οι περισσότεροι δεν τα έχουν παρακολουθήσει. Συγκεκριμένα οι φοιτητές επέλεξαν το «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 55,6%. Οι υπόλοιποι δηλώνουν «πολύ» κατά 11,1%, «αρκετά» και «λίγο» κατά 3,7% και «καθόλου» κατά 25,9%.

Υψηλότατα ποσοστά του «δε γνωρίζω» εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (80%). Από 10% έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. απάντησαν καθολικά ότι «δε γνωρίζουν», ενώ οι απαντήσεις στους Διοικητικούς Υπαλλήλους είναι μοιρασμένες.

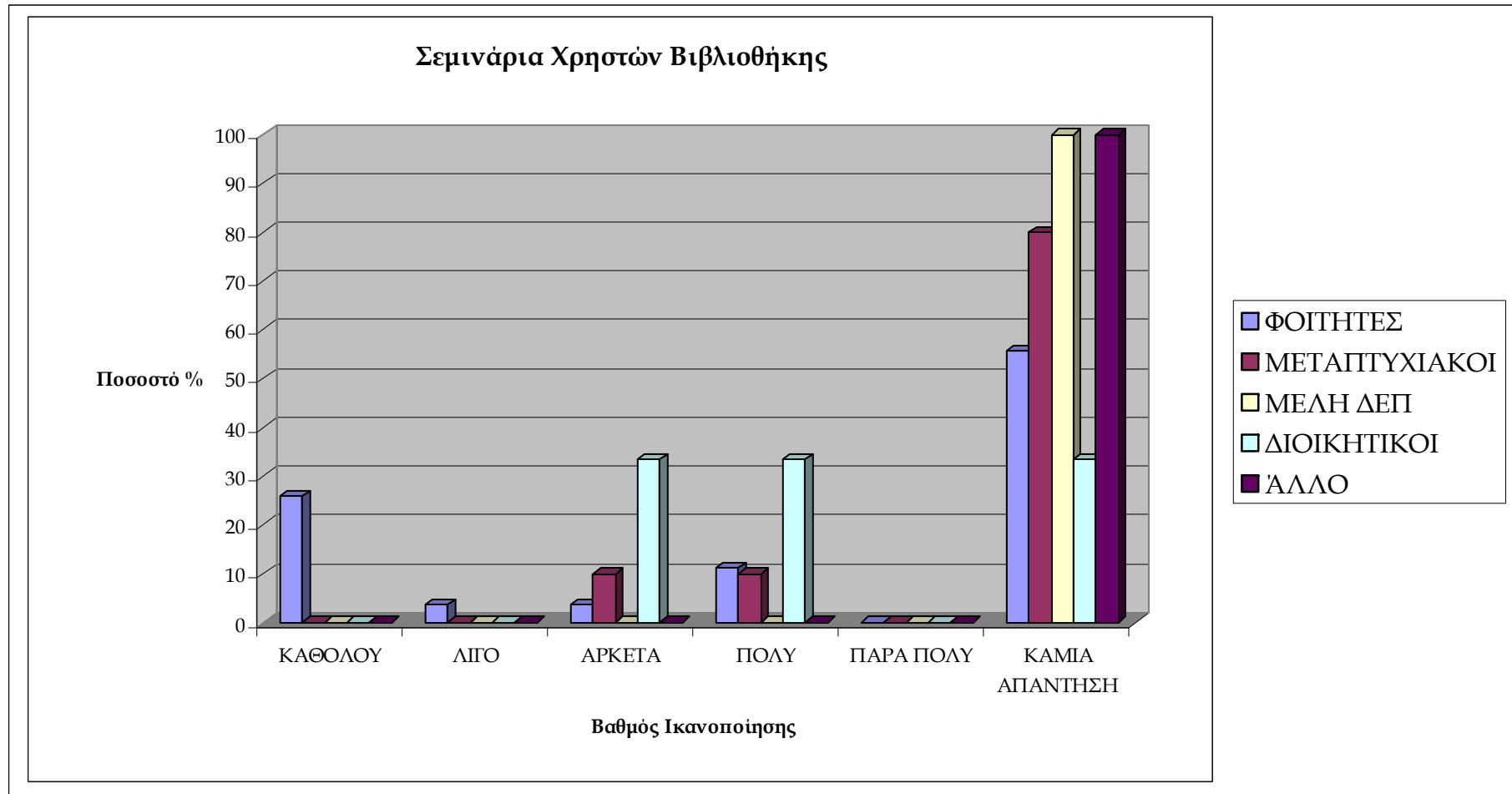
Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	25,9%	3,7%	3,7%	11,1%	0%	55,6%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	0%	10%	10%	0%	80%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	33,3%	0%	33,3%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>13,2%</b>	<b>1,89%</b>	<b>7,55%</b>	<b>11,3%</b>	<b>0%</b>	<b>66%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 37% «αρκετά», κατά 25,9% «πολύ» και 7,41% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι, δημιουργώντας ένα ποσοστό γενικής ικανοποίησης λίγο πάνω από το 70%.

«Αρκετά» (30%), «πολύ» (35%) και «πέρα πολύ» (25%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με συνολικό ποσοστό ικανοποίησης στο 90%.

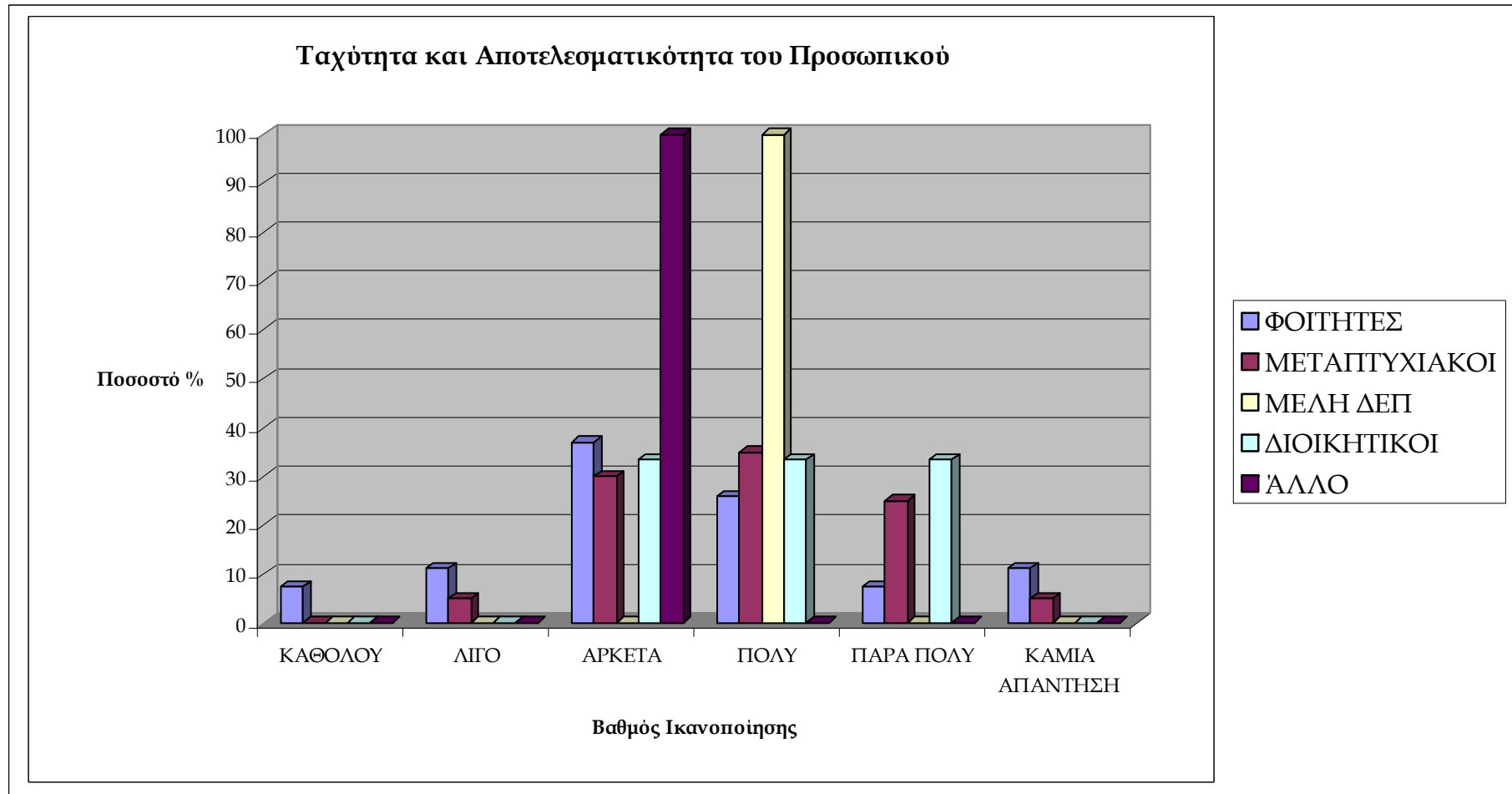
Θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π. που επέλεξαν αποκλειστικά το «πολύ», όπως και των Διοικητικών Υπαλλήλων, που δήλωσαν μόνο τις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» (από 33,3%). Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	7,41%	11,1%	37%	25,9%	7,41%	11,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	5%	30%	35%	25%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,77%</b>	<b>7,55%</b>	<b>34%</b>	<b>32,1%</b>	<b>15,1%</b>	<b>7,55%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,2% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ





## Q20. Ευγένεια Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 25,9% «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι αθροίζοντας ένα συνολικό ποσοστό γενικής ικανοποίησης της τάξης του 77,7%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστά 20%, 30% και 40% με συνολικό ποσοστό γενικής ικανοποίησης 90%.

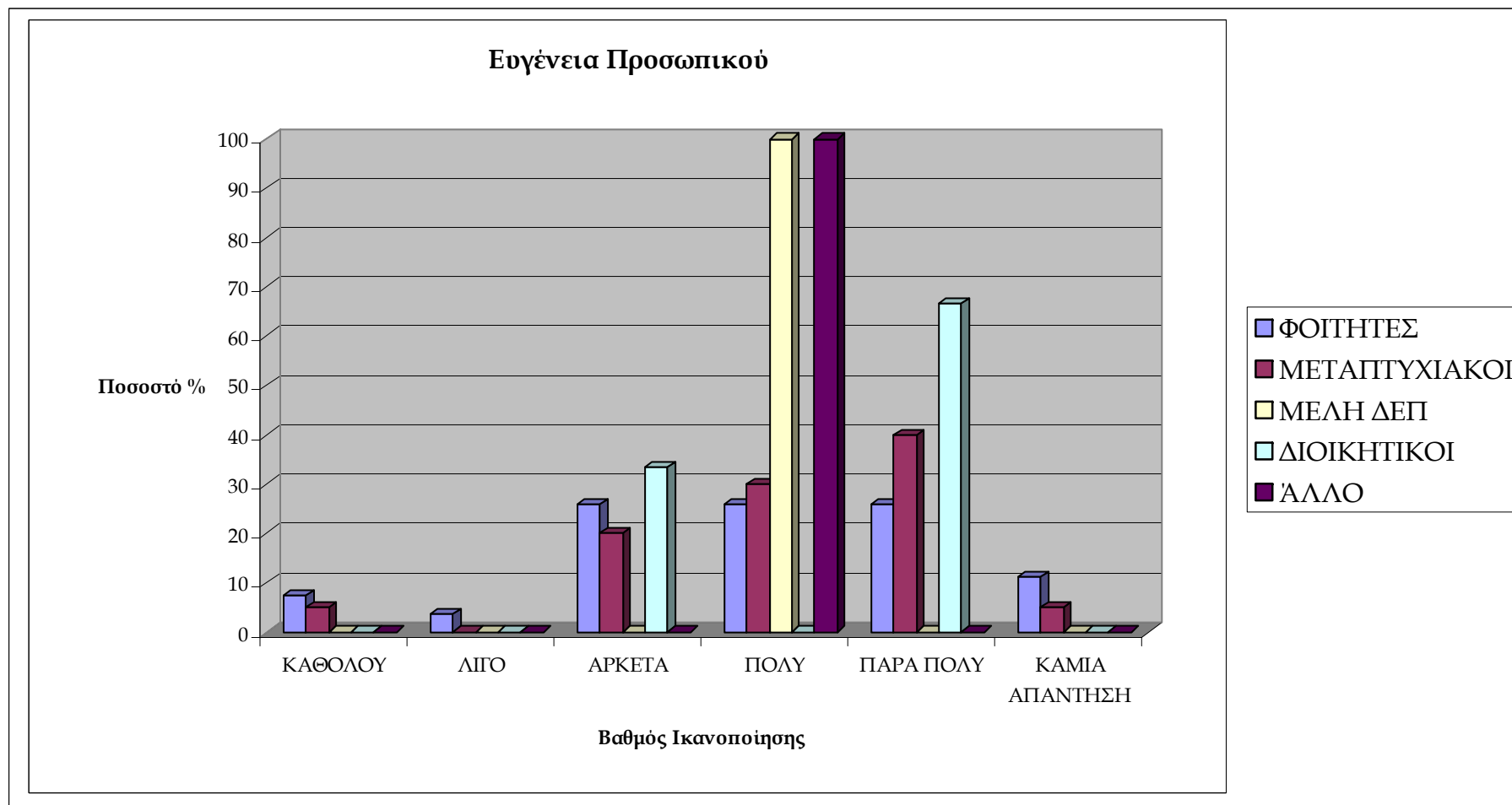
Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσε αποκλειστικά «πολύ» ευχαριστημένο και των Διοικητικών Υπαλλήλων που επέλεξαν «αρκετά» (33,3%) και «πέρα πολύ» (67,7%). Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	7,41%	3,7%	25,9%	25,9%	25,9%	11,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5%	0%	20%	30%	40%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>5,66%</b>	<b>1,89%</b>	<b>22,6%</b>	<b>30,2%</b>	<b>32,1%</b>	<b>7,55%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,9% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q21. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 25,9% «αρκετά», κατά 11,1% «πολύ» και «λίγο» και κατά 3,7% «πέρα πολύ» και «καθόλου» ευχαριστημένοι. Εντούτοις, το 44,4% δεν έδωσε απάντηση ή επέλεξε «δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί εμφανίζονται «αρκετά» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 20%, ενώ «λίγο» και «πέρα πολύ» κατά 10% και «πολύ» κατά 30% αντίστοιχα.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δε γνωρίζουν ή δεν απαντούν κατά 50%, ενώ ίδιο ποσοστό επέλεξε «αρκετά».

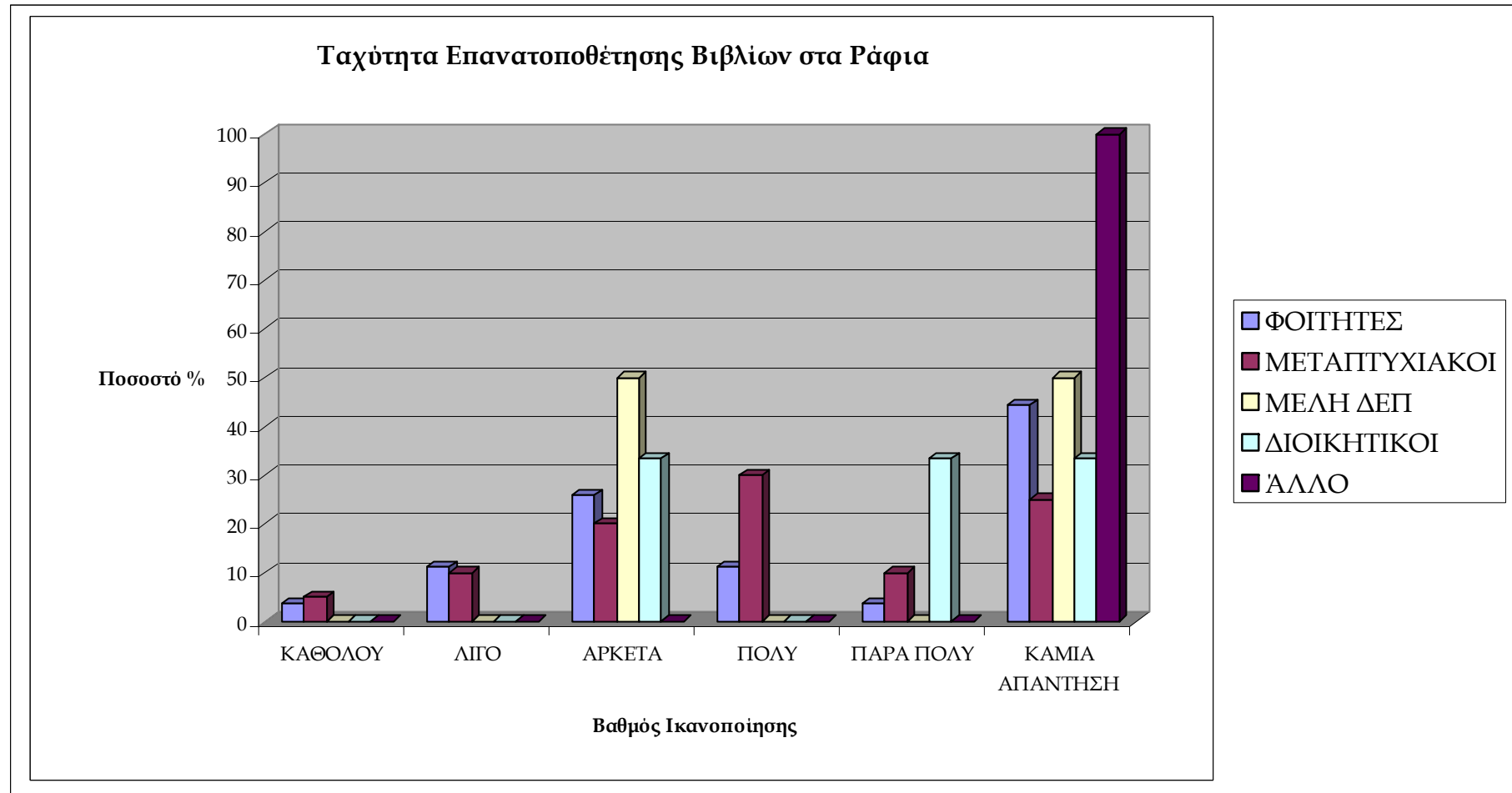
Το 33,3% των Διοικητικών Υπαλλήλων επέλεξε «πέρα πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	11,1%	25,9%	11,1%	3,7%	44,4%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5%	10%	20%	30%	10%	25%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,77%</b>	<b>9,43%</b>	<b>24,5%</b>	<b>17%</b>	<b>7,55%</b>	<b>37,7%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 49,05%, ενώ το 37,7% δεν εκφέρει γνώμη σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



## Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 33,3% «αρκετά» 18,5% «πολύ» και «λίγο», και 11,1% «πέρα πολύ».

Από 25% έδωσαν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές στις απαντήσεις «λίγο», «αρκετά» και «πολύ», ενώ 20% δήλωσε ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη του «πέρα πολύ».

Ποσοστό 50% των μελών Δ.Ε.Π. επέλεξε «αρκετά», ενώ οι απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» με ποσοστό 33,3%.

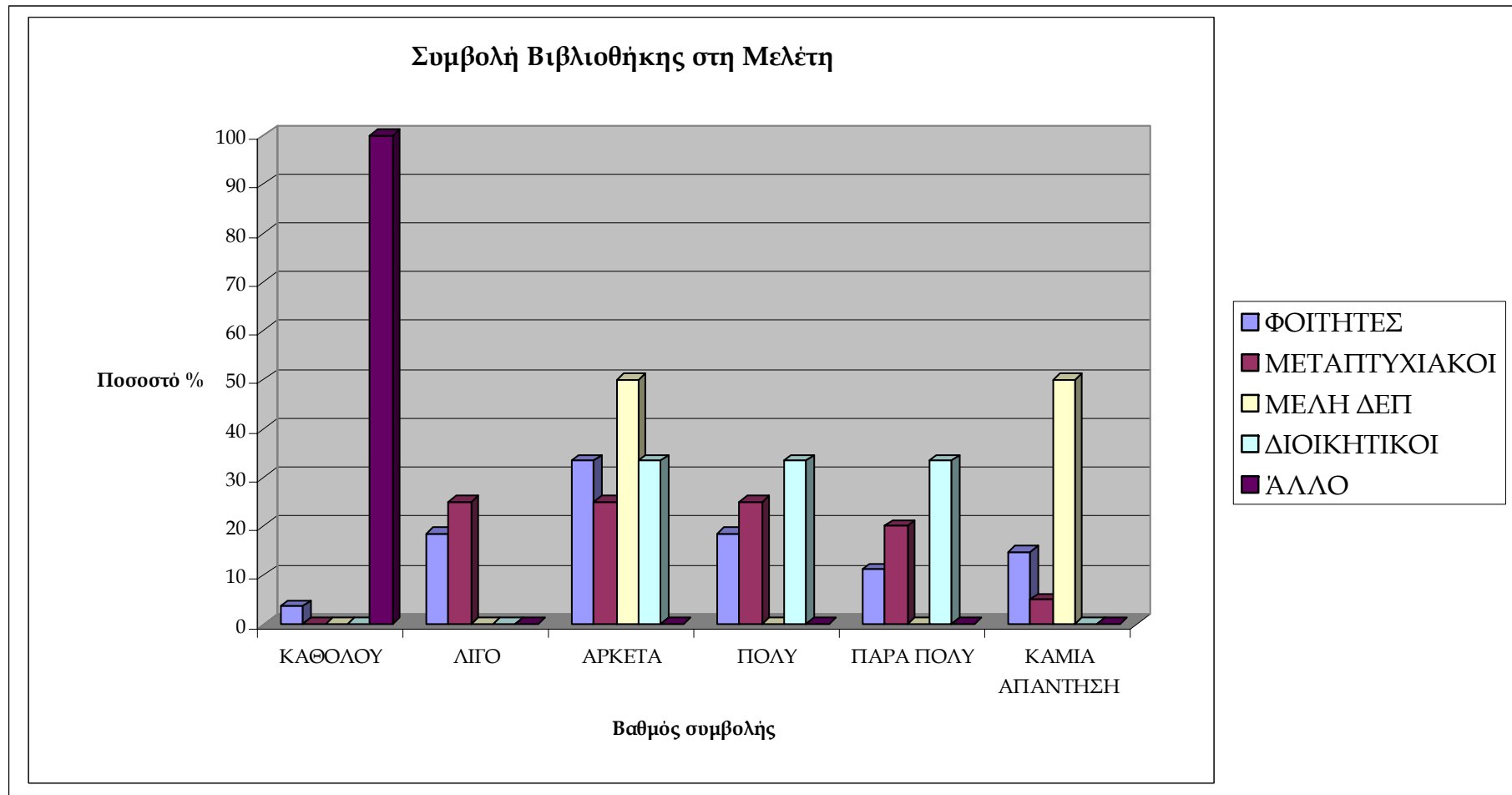
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	18,5%	33,3%	18,5%	11,1%	14,8%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	25%	25%	25%	20%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,77%</b>	<b>18,9%</b>	<b>30,2%</b>	<b>20,8%</b>	<b>15,1%</b>	<b>11,3%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 66,1%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



### Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 23 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 14,8% «πολύ», 11,1% «πάρα πολύ» και 22,2% «αρκετά». Κυρίαρχο είναι το ποσοστό της απάντησης «δε γνωρίζω» (40,7%).

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» κατά 30%, «πολύ» κατά 25%, «αρκετά» κατά 20%, και 15% «λίγο».

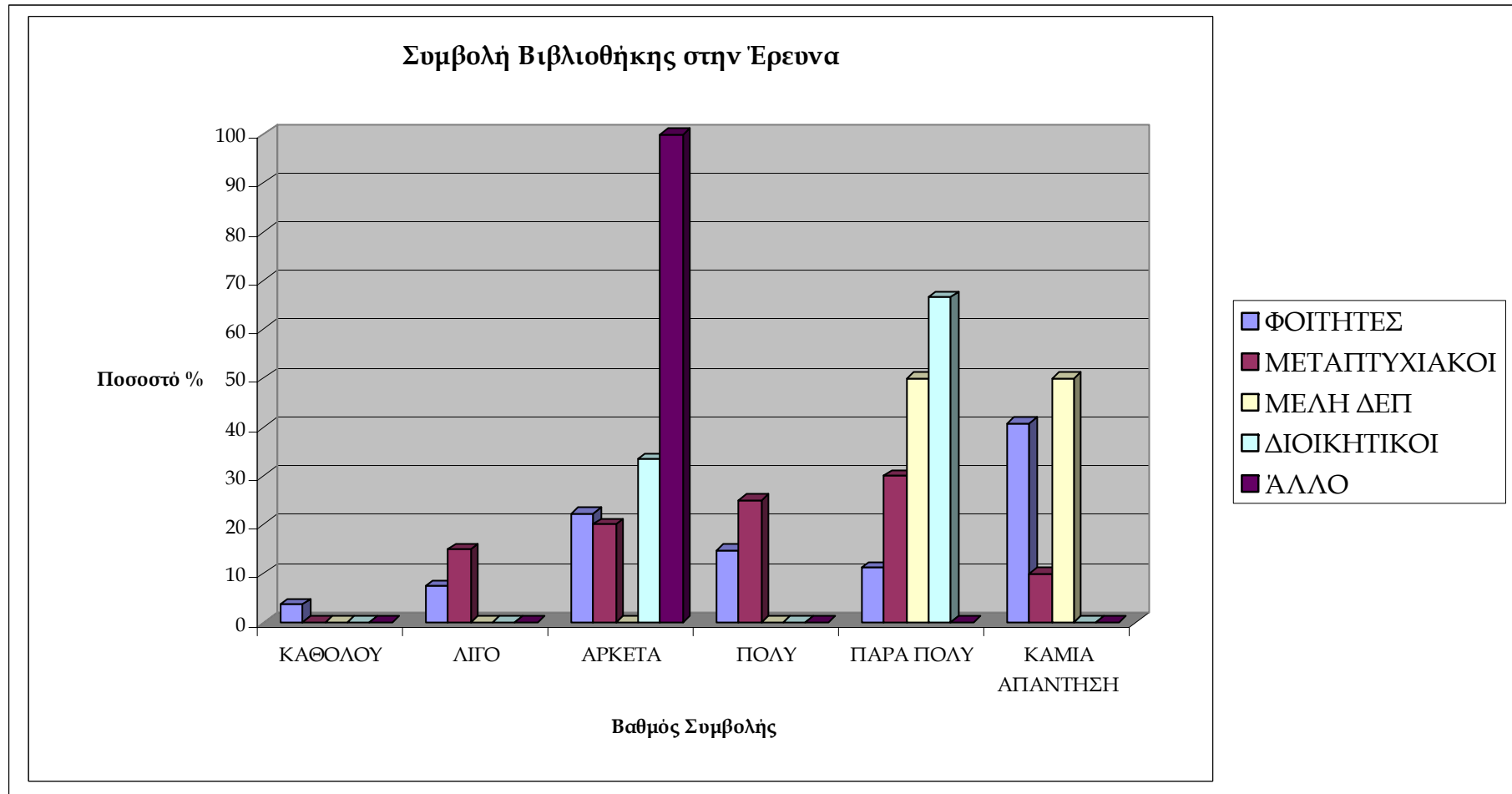
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 50%. Την ίδια απάντηση έδωσε και το 66,7% των Διοικητικών Υπάλληλων. Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,7%	7,41%	22,2%	14,8%	11,1%	40,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	15%	20%	25%	30%	10%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	0%	50%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>1,89%</b>	<b>9,43%</b>	<b>22,6%</b>	<b>17%</b>	<b>22,6%</b>	<b>26,4%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 62,2%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΈΡΕΥΝΑ





#### Q24. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

Στην τελευταία ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να εντοπίσουν τους τομείς, στους οποίους η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση.

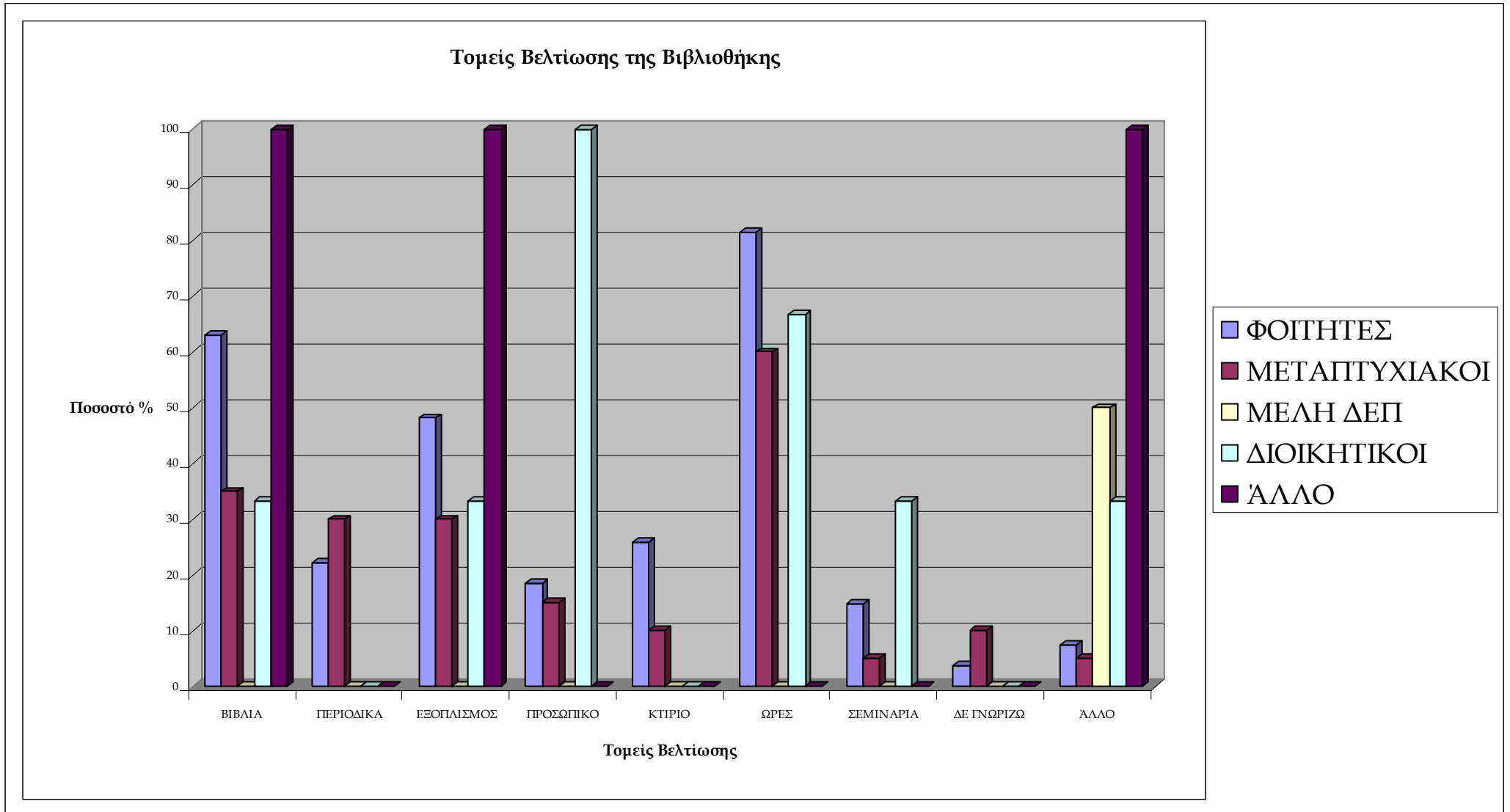
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο της Βιβλιοθήκης (81,48%), στον εξοπλισμό (48,1%), τις συλλογές βιβλίων (63%) και περιοδικών (22,2%) και το κτίριο (25,9%). Τις παραπάνω κατηγορίες επέλεξαν και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Συνολικά οι κατηγορίες οι οποίες προτείνονται περισσότερο προς βελτίωση είναι το ωράριο της Βιβλιοθήκης (67,92%), ο εξοπλισμός (39,6%), οι συλλογές βιβλίων (49,1%) και περιοδικών (22,6%). Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα:

**Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΣΩ	ΆΛΛΟ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	63%	22,2%	48,1%	18,5%	25,9%	81,48%	14,81%	3,7%	7,407%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	35%	30%	30%	15%	10%	60%	5%	10%	5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	33,3%	0%	33,3%	100%	0%	66,67%	33,33%	0%	33,33%
<b>ΆΛΛΟ</b>	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>49,1%</b>	<b>22,6%</b>	<b>39,6%</b>	<b>20,8%</b>	<b>17%</b>	<b>67,92%</b>	<b>11,32%</b>	<b>5,66%</b>	<b>11,32%</b>

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στην ανάγκη επέκτασης του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, επισημαίνοντας ότι απαιτείται αύξηση του προσωπικού. Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν μεγαλύτερη ποικιλία σε βιβλία «εξαμήνου» καθώς κι ένα αρχείο οπτικοακουστικού υλικού. Τέλος, επισημάνθηκε ότι αποτελούν πρόβλημα οι όροι δανεισμού για τα μέλη Δ.Ε.Π., τα οποία οφείλουν να ανανεώνουν κάθε τρεις μήνες τα βιβλία που δανείζονται.

### Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 01-09-2012 έως 09-11-2012 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Ένα σημαντικό ποσοστό - περισσότερο από 66% - των χρηστών της Βιβλιοθήκης δε χρησιμοποιεί αρκετά τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης. Το 98% των χρηστών δανείζεται βιβλία και συνολικά πάνω από το 56% των χρηστών δηλώνει ότι κάνει χρήση της υπηρεσίας αυτής από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ποσοστό 71,7% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και πάνω από το 52% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Εντούτοις, αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν έχει εξοικειωθεί καθόλου μαζί τους (33,3%).

Το 58,55% και το 43,46% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και περιοδικά αντίστοιχα για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 32,1% ότι δε γνωρίζει, πιθανότατα επειδή δεν είναι εξοικειωμένο με το αντικείμενο και δεν τα χρησιμοποιεί. Περίπου το 69,73% πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η γενική ικανοποίηση σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης είναι της τάξης του 50,93%. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό 26,4% που είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε ότι δε γνωρίζει φανερόντας έλλειψη εξοικείωσης με τη χρήση του. Το 66% θεωρεί σχετικά εύκολη τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης και δηλώνει ικανοποιημένο κατά 75,5% από τους Όρους Δανεισμού και κατά 81,1% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης κρίνεται ικανοποιητικό σε ποσοστό 77,4%. Ωστόσο, δε συμβαίνει το ίδιο με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης όπου η γενική ικανοποίηση περιορίζεται στο 30,22% σηματοδοτώντας την ανάγκη λήψης μέτρων για τη βελτίωσή του. Το 67,9% δηλώνει «λίγο» ή «καθόλου» ευχαριστημένο σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης,

καθιστώντας αναγκαία τη διεύρυνσή του για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

Το πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά.

Εμφανίζεται γενική ικανοποίηση 81,2% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα και 84,9% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Ικανοποιημένο δηλώνει το 49,05%, ενώ το 37,7% δεν εκφέρει γνώμη σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 66,1% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 62,2%.

Συνολικά οι κατηγορίες οι οποίες προτείνονται περισσότερο προς βελτίωση είναι το ωράριο της Βιβλιοθήκης, ο εξοπλισμός και οι συλλογές βιβλίων και περιοδικών.